



บรรณานุกรม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

Rajabhat Maharakham University

บรรณานุกรม

- กันยา สุวรรณแสง. จิตวิทยาทั่วไป. กรุงเทพฯ : อักษรวิทยา, 2536.
- กฤษณี โพธิ์ชนะพันธุ์. ความพึงพอใจต่อบริการของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกสถาบันโรคผิวหนัง. วิทยานิพนธ์ วท.ม. สาขาวิชาเอกบริหารสาธารณสุข : มหาวิทยาลัยมหิดล, 2542.
- จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์. คุณภาพบริการทางการแพทย์กับแนวคิดทางการตลาด. จุฬาลงกรณ์วารสาร, 2537.
- จิตตินันท์ เฉชะคุปต์. เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 8. พิมพ์ครั้งที่ 3 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2538. วิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
- จันทร์นิภา ตันภูมิประเทศ. ปัจจัยที่มีผลต่อการมารับบริการที่สถานีอนามัยของประชาชนในตำบลวังหิน อำเภอเมือง จังหวัดตาก. การค้นคว้าแบบอิสระ. สส.ม. : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2543.
- ชาชีวัฒน์ ศรีแก้ว. แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 พ.ศ.2545-2549. กรุงเทพฯ : บริษัท ธนรัชการพิมพ์ จำกัด, 2545.
- นวลฉวี รตางสุ. ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการรับบริการทางการแพทย์ในโรงพยาบาลศิริราช. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. สาขาวิชาเอกสุศึกษา : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร, 2543.
- บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น, 2543.
- บุชา บัวภา. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีอนามัยศึกษากรณีผู้มารับบริการที่สถานีอนามัยบ้านหวายหล่ม ตำบลมะบ้ำ กิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด. รายงานการวิจัย. : ม.ป.ศ., 2543.

- ปลัดกระทรวงสาธารณสุข, สำนักงาน. แผนพัฒนาการสาธารณสุขในช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 8 (พ.ศ.2540-2544). กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์องค์การทหารผ่านศึก , 2539.
- ปลัดกระทรวงสาธารณสุข, สำนักงาน. คู่มือการบริหารงานฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไป. กรุงเทพฯ : สหประชาพาณิชย์, 2530.
- พวงทิพย์ เสี่ยงเมือง. การบริหารการพยาบาล. กรุงเทพฯ : คณะพยาบาลมหาวิทยาลัยมหิดล, 2533.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. วิธีการศึกษาทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์และทำปกเจริญผล, 2540.
- พันธุดา มานะวิบูลย์. ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลมหาสารคามในการประกันสุขภาพตามพระราชบัญญัติประกันสังคม. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม.: สถาบันราชภัฏมหาสารคาม, 2545.
- ฟาริดา อิบราฮิม. ภาวะการบริหารการพยาบาล. กรุงเทพฯ : คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล, 2537.
- โยธิน แสงวักคี, พิมพ์พรรณ อิศรภักดีและมาลี สันภูวรรณ. ปัญหาและทุกข์ของประชาชนเมื่อใช้บริการสถานบริการสาธารณสุข. นครปฐม : สถาบันวิจัยประชากรและสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล, 2543.
- ราณี เขาวนปรีชา. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่สถานีอนามัยขนาดใหญ่จังหวัดอุดรดิตถ์. วิทยานิพนธ์. วท.ม. ภาควิชาเวชศาสตร์ป้องกันและสังคม : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2538.
- วาริธร ประวัตินวงศ์. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานพยาบาล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี. วิทยานิพนธ์ วท.ม. สาขาการบริหารการพยาบาล : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2545.
- วรรณวิไล จันทราภาและกันยา กาญจนบุรานนท์. การบริหารการพยาบาลในโรงพยาบาล. เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารโรงพยาบาล 1 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ชวนพิมพ์, 2538.

- วิโรชา ป่าระรัตน์. ศึกษาระดับและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการบริการของโรงพยาบาลป่าบอน อำเภอป่าบอน จังหวัดพัทลุง. วิทยานิพนธ์. ศศ.ม. สาขาวิชาเอกไทยคดีศึกษา : มหาวิทยาลัยทักษิณ, 2543.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิรรัตน์. คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ประชาชนจำกัด, 2539.
- ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น, 2538.
- สถิตย์ วงศ์สุวรรณค์. จิตวิทยาการศึกษา. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์บำรุงสาส์น, 2525.
- สายสัมพันธ์ รับขวัญ. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการข้ามขั้นตอนการให้บริการที่สถานีอนามัยในโครงการบัตรสุขภาพศึกษาเฉพาะที่จังหวัดราชบุรี. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. : มหาวิทยาลัยมหิดล, 2529.
- สาธารณสุข, กระทรวง. การบริหารงานสาธารณสุขส่วนภูมิภาค. พิมพ์ครั้งที่ 6. : ม.ป.ท., 2542. มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
- สาธารณสุข, กระทรวง กองสาธารณสุขภูมิภาค. บทบาทหน้าที่และมาตรฐานบริการของสถานีอนามัยโครงการทศวรรษแห่งการพัฒนาสถานีอนามัย (ทสอ.) พ.ศ.2535-2544. : ม.ป.ท. , 2536. Rajabhat Mahasarakham University
- สาธารณสุข, กระทรวง กองสนับสนุนสุขภาพภาคประชาชน. สิทธิหน้าที่พลเมือง ระบบสุขภาพภาคประชาชน. พิมพ์ครั้งที่ 5. นนทบุรี : บริษัทเรดิเอชั่น จำกัด, 2542.
- สาธารณสุขจังหวัดร้อยเอ็ด, สำนักงาน. รายงานประจำปี. ขอนแก่น : เพ็ญพรินดิงจำกัด, 2543.
- . รายงานประจำปี. ร้อยเอ็ด : สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดร้อยเอ็ด , 2544.
- สาธารณสุขกิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง, สำนักงาน. รายงานประจำปี. ร้อยเอ็ด : สำนักงานสาธารณสุขกิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง, 2545.
- . รายงานประจำเดือน. ร้อยเอ็ด : สำนักงานสาธารณสุขกิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง, 2546.
- สุจิตรา นิลเลิศ. ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการบริการของโรงพยาบาลของรัฐในจังหวัดสุพรรณบุรี. : ม.ป.ท. , 2539.
- สุชาติ ประสิทธิ์รัตนสินธุ์และลักดา รอดมณี. เทคนิคการวิเคราะห์ตัวแปรหลายตัวสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ : ภาพพิมพ์, 2528.

- ศุภงกช จามิกร. สถิติวิเคราะห์สำหรับงานวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์, 2526.
- แสงทอง แหงมงาม. ปัจจัยบางประการที่มีความสัมพันธ์กับการให้บริการสาธารณสุขด้านการรักษาพยาบาล ที่สถานีอนามัยของประชาชนในชนบท, วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. สาขาพยาบาลสาธารณสุข : มหาวิทยาลัยมหิดล, 2533.
- สำเร็จ จันสุวรรณ และสุวรรณ บัวทวน. สถิติสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์. ภาควิชาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2536.
- สำลี เปลี่ยนบางช้าง และคณะ. สังคมจิตวิทยาของการให้บริการสาธารณสุขของรัฐในชนบท ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. : ม.ป.ส. , 2521.
- . สังคมจิตวิทยาของการให้บริการสาธารณสุขของรัฐในชนบทภาคกลาง. : ม.ป.ส. , 2524. มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
- สมจิตร กาหวงศ์. ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการให้บริการของโรงพยาบาลมุกดาหาร. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2540.
- อนงค์ เอื้อวัฒนา. ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอำนาจเจริญ. วิทยานิพนธ์ วท.ม. สาขาการบริหารโรงพยาบาล : มหาวิทยาลัยมหิดล, 2542.
- อนามัยแห่งประเทศไทย, สมาคม. ปฏิทินสาธารณสุข พุทธศักราช 2545. กรุงเทพฯ : สหประชาพานิชย์, 2545.
- อรพินท์ ไชยพยอม. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศิริราช. วิทยานิพนธ์ วท.ม. สาขาวิชาบริหารสาธารณสุข : มหาวิทยาลัยมหิดล, 2542.
- อรทัย รวยอาจินและบุญช่วย จันท์เอี่ยม. สังคมจิตวิทยาในการให้บริการสาธารณสุขของรัฐของประชาชนในภาคกลาง. รายงานการวิจัย สถาบันประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล, 2525.

อรทัย รวยอาจิณ. และคณะ. **สังคมจิตวิทยาในการใช้บริการสาธารณสุขของรัฐของประชาชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ**. รายงานการวิจัย สถาบันประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล, 2534.

Aday, L.A. & Andersen, R. **Access to medical care**. Ann Arbor Michigan : Health Administration Press, 52-80; 1975.

Andersen, R. M., Davidson, P. L. **Measuring access and trends**. In Andersen, R. M., Rice, T. H. & Kominski, G. F. (Eds.), **Changing the U. S. health care system**. San Francisco : Jossey-Bass Publishers, 1996.

Garrison, K.C., & Magoon, R. **Educational psychology**. Ohio : Charles E. Morrill Publishing century-crofts, 1972.

Hulka, B. S., et al. "Satisfaction with medical care in a low income population". **Journal of Chronic Disease**. 6 (24) : 661-673; 1971.

Huse, E. F., & Bowditch, J. L. **Behaviour in organization : A system approach to managing**. 2nd ed. Sydney : Addison Wesley publish Co, 1977.

Kane, R. L., Maciejewski, M., & Finch, M. "The relationship of patient satisfaction with care and clinical outcomes". **Medical care**, 35(7) : 730; 1997.

Lynch, J., & Schuler, D. "Consumer evaluation of the quality of hospital services form an economics of information perspective". **Journal of health care marketing**. 10(6) : 16-22; 1990.

Millett, J. D. **Management in the public service**. New York : Mc. Graw-Hill Book Company, 1954.

Mullins, L. J. **Management and organizational behavior**. London : Pitman Company, 1985.

Mastapha, N. & Haqq, E. "Patient Satisfaction at health centers in Trinidad and Tobaco". **Public Health**. 110, 251-255; 1996.

- Newman, R. D., Gloyd, S., Nyagezi, J. M., Machobo, F., & Muiser, J. Satisfaction with outpatient health care services in Manica Province, Mozambique. **Health Policy and Planning**. 13 (2) : 174-180; 1998.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, V. Servqual : A multiple-item scale for measuring consumer perception of service quality. **Journal of Retailing**. 64 (1) : 12-40; 1988.
- Spitzer, R. B. Meeting consumer expectation. **Nursing Administration Quarterly**. 12 (3) : Aspen Publisher, Inc, 1988.
- Tappen, R. M. **Nursing leadership : Concepts and practice**. Philadelphia: F. A. Davis company, 1983.
- Vroom, W. H. **Work and motivation**. New York : John Wiley and Sons Inc, 1964.
- Wolman, B. B. **Dictionary of behavioral science**. New York : Van Nostrand Reinhold Company, 1973.
- Zeithaml, V. A. Berry, L. L., & Parasuraman, A. Communication and control process in the delivery of service quality. **Journal of Marketing**. (52) : 35-48; 1988.